



Bogotá D.C.

Anonimo

Bogotá, D.C., Bogotá, D.C.

ASUNTO: Respuesta a radicado Bogotá te escucha No.4820592023

Respetado Señor.

Dando respuesta a la comunicación del asunto nos permitimos infórmale que la entidad competente para atender dicha solicitud es la entidad BPM CONSULTING LTDA - BUSINESS PROCESS MANAGEMENT CONSULTING LTDA empresa contratista que tiene a su cargo los agentes que realizan las funciones para lo que fue contratada según OC. 66188 cuyo objeto es:

“Prestar los servicios de Centro de Contacto de acuerdo con los requerimientos técnicos establecidos por el FONCEP”.

Lo anterior con fundamento en lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015 que establece que, si la autoridad a quien se dirige la petición no es el competente, Remitirá la petición a quien lo es.

Adjuntamos copia traslado radicado 2-2023-19963.

Cordialmente,

Cordialmente

Firmado Electrónicamente

por ELLA KATHERINE CACERES CARDOZO

Fecha: 2023-11-14 15:39

a165d81e4745ea667e2edca124b9473833328687407f33a32a634b1f6a4d2d1f

ELLA KATHERINE CACERES CARDOZO

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



Asesora Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano

| Actividad | Nombre | Cargo | Dependencia | Firma |
|-----------|--------------------------------|-------------|--|-------|
| Aprobó | ELLA KATHERINE CACERES CARDOZO | Asesora | Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano | |
| Revisó | ELLA KATHERINE CACERES CARDOZO | Asesora | Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano | |
| Proyectó | YIMMY BENAVIDES ORJUELA | Contratista | Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano | |

Documento producido automáticamente por el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo del FONCEP - SIDEAF, en plena conexión con la Resolución DG - 00024 del 14 de Abril de 2023.

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



Bogotá D.C.

LUZ ENEIDA GÓMEZ NIETO

Luzeneida.gomez@bpmconsulting.com.co

Carrera 17 164 25

Bogotá, D.C., Bogotá, D.C.

ASUNTO: Traslado por competencia radicado Bogotá te escucha No.4820592023.

Reciba un cordial saludo,

Mediante radicado No. 4820592023 en la página web Bogotá te escucha de la Alcaldía Mayor de Bogotá (anexamos copia), la cual está diseñada para PQRS (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) instauradas por ciudadanos, pero hemos recibido queja ANONIMA sobre algunas inconformidades manifestadas por los agentes que prestan el servicio de atención a ciudadanos en FONCEP.

Por ser personal a cargo de ustedes nos permitimos trasladar dicha QUEJA para que por su intermedio se dé respuesta y nos remitan copia de la misma para publicación POR AVISO en nuestra página web y cartelera física.

Lo anterior con fundamento en lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015 que establece que, si la autoridad a quien se dirige la petición no es el competente, Remitirá la petición a quien lo es.

Adicional a esto también requerimos se realice seguimiento y se nos informe porque razón según se evidencia, personas externas a FONCEP tienen acceso a aplicativos (TEAMS) que son de exclusiva utilización al interior de la entidad lo cual incumple con los parámetros de confidencialidad establecidos.

Agradecemos dar respuesta en la brevedad posible.

Atentamente,

Con Copia a

BPM CONSULTING SAS - Sr. Fredy Rodriguez

fredy.rodriguez@bpmconsulting.com.co

Carrera 17 164 25

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



Bogotá, D.C., Bogotá, D.C.

BPM CONSULTING SAS - Sr. Carlos Bello

carlos.bello@bpmconsulting.com.co

Carrera 17 164 25

Bogotá, D.C., Bogotá, D.C.

Cordialmente

Firmado Electrónicamente

por ELLA KATHERINE CACERES CARDOZO

Fecha: 2023-11-14 15:07

bdb10d4fef8896daf88319b7446d71bcdbc800c914bc2e1f19adc1f45ab8f6d8

ELLA KATHERINE CACERES CARDOZO

Asesora

Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano

| Actividad | Nombre | Cargo | Dependencia | Firma |
|-----------|--------------------------------|-------------|--|-------|
| Aprobó | ELLA KATHERINE CACERES CARDOZO | Asesora | Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano | |
| Revisó | ELLA KATHERINE CACERES CARDOZO | Asesora | Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano | |
| Proyectó | YIMMY BENAVIDES ORJUELA | Contratista | Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano | |

Documento producido automáticamente por el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo del FONCEP - SIDEAF, en plena conexión con la Resolución DG - 00024 del 14 de Abril de 2023.

Sede Principal

Carrera 6 Nro. 14-98

Edificio Condominio Parque Santander

Teléfono: +571 307 62 00 || www.foncep.gov.co



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES

Rol FUNCIONARIO DIRECTIVO

REGISTRO DE PETICIÓN 4820592023

De conformidad con el Anexo 2 de la Resolución 2893 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para el registro de la petición anónima, se recomienda aplicar garantías de anonimato en cabeza del usuario tales como registrar la petición en una ventana en modo de incógnito, bloquear el acceso a su ubicación en el navegador, contemplar técnicas de enmascaramiento de IP, metadata, entre otros. Adicionalmente, se aclara que el sistema sigue los lineamientos de anonimización de datos emitidos por el Archivo General de la Nación, proporcionando en forma efectiva cumplimiento a los mismos.

Petición Anónima



Asunto *

¿Se considera parte de alguna de estas características?

(Ninguna)

QUEJA SUPERVISOR Y CLIENTE LA DE ENTIDAD FONCEP. SOLICITAMOS SEA ANALIZADA Y SOLUCINADA ESTA PETICION. REQUERIMOS QUE SEA COPIADA A LAS ENTEDIDAS COMPETENTES: FONCEP-BPM MINEISTERIO DEL TRABAJO,PERSONERIA DE BOGOTA Y CONCEJO DE BOGOTA

4000 ¿Cómo activar el corrector ortográfico?

-  Evidencia.pdf
-  Queja.pdf

Diligenciar esta información será útil para direccionar tu petición a la entidad competente

Tipo de Petición *

QUEJA

Palabra Clave

Tema *

(Seleccione)

Entidad Destino *

SECRETARIA GENERAL

Tipo de Petición para la Entidad *

QUEJA

Correo electrónico (opcional)

Nomnom1960blanco@gmail.c

Confirmar Correo Electrónico

Nomnom1960blanco@gmail.c

INFORMACIÓN ADICIONAL

Trámite y/o Servicio *

(Seleccione) ▼

Dependencia

(Seleccione) ▼

Proceso de Calidad

(Seleccione) ▼

Punto de Atención *

(Seleccione) ▼

Fecha de Radicado *

2023-11-01

Canal *

WEB ▼

Número de Radicado

Número de Folios

¿Tiene procedencia?

No ▼

¿Es copia?

No ▼

Copiar

Respuesta a Defensor de la Ciudadanía

Observaciones

4000 [¿Cómo activar el corrector ortográfico?](#)

LUGAR DE LOS HECHOS

Localidad

(Seleccione) ▼

Departamento

BOGOTA ▼

Ciudad

BOGOTA, D.C. ▼

Dirección de Hechos

[Registrar/Modificar Dirección](#)

UPZ

Barrio

(Seleccione) ▼

(Seleccione) ▼

Estrato

(Seleccione) ▼

Código Postal

Ubicación

Aproximada

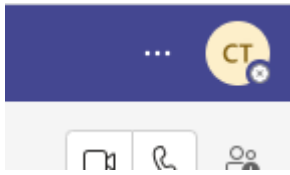
Certifico que el correo electrónico ingresado en mis datos personales se encuentra vigente, de igual manera autorizo a Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, para que realice la notificación electrónica, a través de este mismo medio, de los actos administrativos o comunicaciones que se emitan dentro del trámite de la petición, incluida la respuesta a la misma, en los términos indicados por el artículo 56 de la Ley 1437 de 2011 y las normas que la modifiquen, aclaren o sustituyan.

NOTAS

Hoja de Ruta

Cancelar

Preguntas Frecuentes...



Buscar

Superfront Chat Archivos Organización 2 más +



Superfront 1/2 11:18
si asi estoy hoy ya chocamos con dos temas que no fueron claros y dice que ya habia dicho que si
talcual estoy que salgoa almorzar y respirar

1/2 11:19



Me imagino.

Un día de estos vamos y almorzamos pues...

Superfront 1/2 11:23
eso eso un día de estos no se cual ajaja

Superfront 1/2 14:57
Amor mio

3/2 13:49

Mooooooooor, una pregunta

me ayudas a validar algo

este correo: marggy2008@hotmail.es Asunto: Re: Supervivencia tu puedes visualizar el documento anexo

es que primero la pensionada no anexo el documento

despues lo anexa pero no logro verlo

es un formato diferente

y dice que esta como daño

tu puedes de causalidad descargarlo?

Superfront 3/2 13:55
no sexy no me dejo

Superfront 7/2 7:06
Hola bb

7/2 7:06
Hola mooor!

Superfront 7/2 7:07
baby no le remitas a call center 1 correos por que no viene hoy y muy seguramente tampoco mañana

7/2 7:07
Bueno mor. 😊 +

Superfront 10/2 6:56
Hola amor de mi vida laboral

vente hoy tratemos de no molestar a Yimmy que anda en casa enfermo vale revisemos bien bien los correos para n otener que molestarlo mucho bueno

10/2 7:00
Superfront 10/2/2023, 6:56
Hola amor de mi vida laboral
Hola mooor, moooooor.
Cómo estás? Cómo amaneces?

Cómo digas

Yo siempre te obedezco jajajaja

Superfront 10/2 7:05
me mientes en lo laboral de pronto ejejejeje

10/2 7:16
No te miento
jejejeje

Superfront 10/2 7:32
en lo laboral, si me haces caso. pero en la vida diaria no, yo te dije despidete bien y nada

10/2 7:56

Cade Tunal 10/2/2023, 9:24
si son flacas

hay de todas aunque a mi me gustan, asi como tu grandes y saludables no flacas hueso tallador

solo algunos casos

Superfront 10/2/2023, 9:59
Y QUIDATE QUE EN LAS FOTOS DE PAUSAS TE VES BIEN , ASI UNO VA
HASTA EL TUNAL JEJEJEJE

jajajajajajajajajajaja



Superfront 10/2 10:14
claro si se despiden con cariño com ome gusta jejeje



Superfront 10/2 11:01
Sexy me ayudas con este envio

Tontis!



Superfront 10/2 14:58
no vas a volver a leerlo ni a escucharlo de mis dulces labios jejeje

10/2 14:58
Ay

no seas asi 😬

Veze que eres un cruel

jajajajajajaja

Eres cruel



Superfront 10/2 15:16
dime mi crush

10/2 15:17
Crus,


que eres bueno!

Crush!



Superfront 10/2 15:18
tu eres mi crush, pero tu me tienes en la frien zone

jejej

 Superfront 10/2 15:36
en serio

tu eres por ilusionarme jejeje

bueno espero no encontremos borrahos un dia o la embarramos juntos jejejejeje

oyeme como va todo con lo de la investigación de tu marido?

10/2 15:37
No mor, no la vamos a embarrar.

Tu tranquilo

yo tranquila jajaja


Mas bien si cuadra para vernos con Supercade CAD y Toberin en marxo

marzo**

10/2 16:20
jjajajajajajajaja

Si no, no se! jajajaja No se si lo haria, no creo Fredy, me sentiria como si no pudiera hacer las cosas, muy dependiente

Y no, hasta satisfacerme solita puedo ajajajajajajajaj

 Superfront 10/2 16:23
jejejeje hu yque delyyyy

si pero una ayudadita no te quita


mientras ahorras para tus cosas te pueden ayduar a pagarte la u en españa por ejemplo ejejeje


10/2 16:34
Jajajajajaja No, no esas ayudas no.....

Mi fredy....

14/2 10:02
Mira

Fredisillo que tal asi?

 Plantillas de respuesta.pdf ...

 Superfront 14/2 10:04
como tú

me gusta 😊

14/2 10:05



Superfront 14/2 10:08



Superfront 14/2 12:28

amor mio te envíe el informe final y el acta de servicios

recuerda primero deben radicar el informe final y posterior el acta vale me cuentas

14/2 12:33

Mor, Mor, si ahora que entre de almuerzo lo traslado para que se radique así como me dices.



Superfront 14/2 13:41

ok bb



Superfront 14/2 14:25

Queremos poner en conocimiento la situación que se viene presentando en la entidad FONCEP frente al supervisor de servicio al ciudadano (Fredy Alexander Rodríguez) puesto que es una persona sin autoridad ni respeto por su trabajo ni el de los demás.

Se han venido presentado varias situaciones con los agentes que tiene a su cargo ya que nos usa como mejor le conviene, es una persona poco colaboradora simplemente se aprovecha del cargo para ofendernos con sus comentarios de mal gusto y hacernos sentir inferior esto porque es respaldado por sus superiores específicamente **el cliente** (foncep). Cada vez que quiere nos falta al respeto, nos habla como si no fuéramos personas con capacidades, ejemplo frases como (si no pudo déjelo ahí y se deben dar explicaciones porque no pudo sin plan de mejora o estrategias de refuerzo) siempre se quiere sentir superior a todo el mundo ejemplo (la respuesta a algo negativo debe ser, si señor de lo contrario se indispone) , además de que el aporte al grupo de trabajo como líder nuestro es nulo ya que no tiene conocimiento a fondo de los procesos. Inicialmente se ha intentado hablar con él y hacerle ver la situación, pero no ha sido posible ya que el siempre justifica cada situación. Hemos escalado el caso a la entidad contratista (BPM CONSULTING) con el fin de que nos apoye para mejorar la situación y ambiente laboral pero tampoco ha sido posible.

Nos sentimos desamparados, burlados, como lo mencionamos anteriormente somos personas con capacidades y con ganas de trabajar no es justo recibir ese tipo de tratos de parte de nuestro supervisor y cliente de la entidad. No somos personas perfectas por supuesto que nos equivocamos y cometemos errores, muchas veces es ya por cansancio o por presión porque en realidad debemos realizar muchas tareas durante el día, pero siempre estamos dispuestos a mejorar. Está bien querer ser perfeccionista, pero lo que no está bien es creer que por tener un cargo más alto pueden pasar por encima de quien quiera y que tengamos que aceptarlo solo por la necesidad de trabajar.

Es fácil dar órdenes y pretender que hagamos las cosas de manera rápida y sin equivocaciones cuando se está del otro lado sin ni siquiera haber probado lo que es estar frente a ellas.

Algunos ejemplos más específicos de las conductas de parte de nuestro supervisor:

Nos llama la atención de manera humillante en público, todo con el fin de ridiculizarnos.

Crítica de manera constante la forma de nuestro trabajo, nos desmotiva.

Nos ha amenazado con despedirnos y no continuar con el contrato si no se hacen las cosas como el las manipula o le conviene.

Hace comentarios despectivos sobre nuestro físico.

Hace comentarios humillantes hacia las personas que no viven en las mismas condiciones que el (viven hacia el sur de la ciudad, personas con otra condición sexual) entre otras.

Nos hace sentir brutos, sin necesariamente decirnos la palabra “bruto”. Con sus palabras sarcásticas.

Nos echa en cara el sueldo que recibimos como si nos lo estuviéramos ganando aquí sentados o como si fuera el quien nos paga la nómina.

Esto sin dejar de lado el trato del cliente que por el echo de que diga que es de temperamento fuerte tengamos que aguantarle las faltas de respeto y el autoritarismo. Sentimos que es una persona que ya cumplió su ciclo, que ya tiene la oportunidad de pensionarse y dejarle el cargo a otras personas que quieren llegar a aportarle nuevas ideas a la entidad.

Hay testigos en la entidad de esto que estamos mencionando (vigilantes, trabajadores de la empresa de mensajería (CADENA COURRIER) los cuales se encuentran en nuestro mismo piso) Muchas veces los escuchamos decirnos frases como: como hace para aguantar tanto, porque no se quejan de ese trato de estos señores, yo no podría trabajar ahí).

Es muy evidente la preferencia que tiene por algunos y el desinterés que muestra por otros ya que no se ve la igualdad en lo laboral y mucho menos en lo personal. Nos sentimos muy inconformes con su labor ya que es una persona que no tiene funciones específicas, únicamente se limita a hacer presencia en la oficina y a calentar una silla ,mientras se concentra en el celular. Las pocas actividades que le corresponde hacer las designa a cada uno (informes – actas) como si fuera poco el trabajo que tenemos que hacer durante el día, a parte nos da un plazo máximo para hacer entrega de las misma sin importar el resto de actividades. Es lastimoso ver personas que como el, lleguen a un cargo a calentar un escritorio y a cumplir un horario y que se gane un sueldo solo por esto (lo más chistoso es que él lo sabe y le da risa) en alguna oportunidad alguien se lo mencionó y lo único que respondió es (por eso me pagan). Que diferente seria si se pusiera en nuestros zapatos y nos apoyara como se debe, muy seguramente la operación funcionaria al cien como ellos quieren.

El desorden laboral que hay en esta oficina es impresionante teniendo en cuenta la rotación de personal que se genera todo el tiempo ya que las personas que llegan con esa ilusión de trabajar y aprender salen decepcionadas de esta persona. Un claro ejemplo ha pasado alrededor de 10 persona en año pasado a inicios de este a ocupar alguna de las vacantes, Acá no se tiene una curva de aprendizaje, lo poco o mucho que aprenden es porque nosotros mismos le enseñamos ya que al señor supervisor no le queda mucho tiempo libre para hacerlo. Muchas personas han

salido de acá enfermas, con problemas físicos por la alta carga laboral y la presión que estos señores ejercen sobre nosotros. Además salen haciendo comentarios despectivos del trato de este(os) señor(res), muchos prefieren irse a otro lugar a ganar menos pero a recibir un mejor trato.

Invitamos muy cordialmente a que se investiguen las evidencias que dan cuenta de lo que al parecer es un romance, que es muy notorio entre la agente Dayra Herrera y nuestro querido supervisor. **(En el documento adjunto)** algunas de las conversaciones que se pueden apreciar con quien es su momento se encontraba en el módulo del CADE de tunal. Para todos acá en la oficina es muy evidente además de que es la mano derecha para todo lo que él requiere, tanto que es ella quien queda a cargo cuando el sale a disfrutar de las vacaciones. Ahora entendemos el motivo porque con unos si es más flexible que con otros. Es inaudito que se permita este tipo de cosas y que tengamos que ser tratados de esa manera cuando lo único que queremos es salir adelante.

Sentimos que las personas deberíamos ser más valoradas por nuestras capacidades laborales y el compromiso que le ponemos y no por lo que pueda satisfacer a un superior.

PRETENCIONES

- Se valide la información suministrada en este escrito con la entidad contratista BPM de la rotación de personal que hubo y el motivo de la no continuidad en este proceso
- Se verifiquen las evaluaciones de desempeño realizadas a nuestro supervisor por parte de BPM y los puntajes obtenidos
- Se cambie de campaña y se haga seguimiento a nuestro supervisor
- Sugerimos que realicen una auditoria de sus actividades y su plan de trabajo

NOTA: La solicitud se hace de manera anónima por miedo a las represalias que puedan tomar estas personas hacia nosotros.

Requerimos que la solicitud sea analizada e investigada por cada una de las entidades a quien se les copio este correo y podamos recibir respuesta de la misma.